

DELIBERA DL/92/16/CRL/UD del 13 settembre 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

LEGGIERI A. / TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/312/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 13 settembre 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente A. Leggieri presentata in data 8.04.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Telecom Italia xxx di seguito per brevità “Telecom”– la ritardata attivazione del servizio ADSL a seguito di trasloco, nonché l’indebita fatturazione di canoni per il periodo di mancata fruizione del servizio.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di avere richiesto, in data 6.10.2014, il trasloco del servizio voce ed ADSL Business della numerazione xxxxxxx796 a Telecom, dalla sede sita in Terracina, Via xxxxx alla sede di Località Borgo Hermada, sempre nel comune di Terracina, in Via xxxxxxx.

b. Nei primi giorni di novembre 2014 veniva attivata la linea Voce, mentre per ciò che riguarda la linea ADSL, nonostante numerosissimi solleciti sia telefonici che scritti, alla data di presentazione del tentativo di conciliazione, non era stata ancora attivata.

c. A seguito di sollecito del 2.12.2014, l'operatore rispondeva evidenziando che la conclusione dell'iter di attivazione si sarebbe completato entro il 20.12.2014; medio tempore, il 5.12.2014, veniva emessa fattura n. 8N00480072 nella quale era contabilizzato il servizio ADSL, mai usufruito, di €40,00 oltre IVA

d. In data 22.12.2014 l'istante richiedeva, attraverso procedura d'urgenza, l'immediata attivazione dell'adsl ed il Corecom Lazio (prot. U8587/2014), previa istruttoria, emetteva un provvedimento temporaneo (U100/15 del 9.01.2015), con il quale disponeva che l'operatore Telecom provvedesse all'immediata attivazione della linea ADSL in favore dell'istante, entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento del provvedimento; il provvedimento non veniva adempiuto se non il 23.1.2014 .

e. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 4.03.2015, si concludeva con esito negativo, stante la mancata proposizione di alcuna proposta conciliativa da parte del gestore;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Telecom:

- i. Indennizzo per il ritardato trasloco del servizio ADSL
- ii. Rimborso dei canoni ADSL per il periodo ottobre 2014 – gennaio 2015;
- iii. Oltre alla spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha dedotto, nella propria memoria difensiva, di aver ricevuto da parte dell'istante in data 6.10.2014 un ordinativo di trasloco della linea RTG e ADSL con attivazione del pacchetto "Tutto senza limiti 20 mega adsl".

Per la linea ADSL il primo tentativo di trasloco veniva annullato per impossibilità tecnica e, riemesso in data 29.12.2014 nella nuova sede indicata dall'istante: ma l'ordinativo è andato automaticamente in KO per un problema sulle banche dati generato dal mancato trasloco tentato con il precedente ordinativo di lavoro, tale da rendere necessario il ripristino di tutto il collegamento ADSL, andato in KO nell'esecuzione delle operazioni richieste.

Nelle more del trasloco, resasi conto degli ostacoli tecnici incontrati, Telecom riconosceva il disagio subito dal cliente e immediatamente disponeva il rimborso di quanto era stato addebitato per un servizio in realtà mai usufruito.

L'eccezionalità tecnica degli interventi che si sono susseguiti è stata sempre riconosciuta da Telecom e resa nota all'istante in risposta ai suoi reclami con comunicazioni del 9 febbraio e 13 febbraio 2015, dichiarando di aver sempre reso edotto l'istante della presenza di problematiche tecniche, che secondo le condizioni generali di abbonamento autorizzano ad una rimodulazione della tempistica di trasloco..

Nella comunicazione del 13 febbraio 2015 confermava la risoluzione delle problematiche e disponeva a favore dell'istante l'accredito di €100,00 IVA esclusa, a titolo di indennità per la ritardata attivazione del servizio.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

L'utente lamenta il mancato trasloco del servizio adsl richiesto in data 6.10.2014, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore dichiara di aver posto in essere tutte le attività necessarie per darvi seguito e di essere incorso in un KO tecnico per la linea ADSL ,dovuto ad un primo tentativo di trasloco fallito e riemesso in data 29.12.2014; anche questo secondo andava automaticamente in scarto per un problema sulle banche dati generato dal mancato trasloco precedente.

Il ritardo dunque era dovuto al verificarsi di circostanze di eccezionalità tecnica per le quali le condizioni generali di contratto consentivano una rimodulazione dei tempi di attesa consegna.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo,

l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo.

Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

Secondo l'art. 4 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom, " 1. *il Servizio è attivato da Telecom entro 10 (dieci) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. Telecom indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. 2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e cause non imputabili a Telecom non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, Telecom indica comunque la data prevista per l'attivazione del Servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il Cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date possono essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio di SMS. 3. Qualora per cause imputabili a Telecom il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33...*"

Dalle schermate tecniche prodotte, non risulta documentato alcun ordine di lavoro prima del 29.12.2014 perciò, i riferiti impedimenti tecnici avrebbero potuto tutt'al più verificarsi da quella data in poi; in secondo luogo, del carattere di eccezionalità tecnica del processo di attivazione, quale esimente dal rispetto della tempistica contrattuale, non è stata fornita alcuna prova e nemmeno una spiegazione né all'utente, né in sede di contenzioso; considerato l'ordine di lavoro del 29.12.2014, emesso in concomitanza di procedura d'urgenza, nessun valore di rimodulazione contrattuale può assumere il contenuto scarno dell'sms riferito dall'utente, circa la presunta data di attivazione del 20.12.2014, comunque non rispettata e non esplicativa dell'attività tecnica svolta fino a quel momento, cioè tra il 5.10.2014 ed il 29.12.2014.

Inoltre, dall'esame dei KO occorsi, le difficoltà tecniche incontrate paiono comunque riconducibili alla condotta di Telecom.

Quindi a fronte della richiesta del 6.10.2014, Telecom è responsabile del ritardato trasloco della linea ai sensi dell'art.3, comma 2 e 3 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, non avendo neppure provato di aver correttamente informato l'utente sui motivi tecnici del ritardo e sulla tempistica di risoluzione, per il periodo dal 16.10.2014 (detratti i 10 giorni utili per l'attivazione) fino al 23.1.2014, data di attivazione per complessivi 99 giorni.

L'utente ha richiesto l'indennizzo contrattuale ex art 33 condizioni gen. di abbonamento Telecom nonché art 4 della Carta servizi, [50% del canone mensile, (= € 10,00) per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato]; ai sensi dell'art.2 del Regolamento si ritiene di applicare il parametro indennizzatorio regolamentare previsto dall'art.3.1 e 12.2. Allegato A della medesima delibera, in quanto più favorevole all'utente; pertanto l'ammontare dell'indennizzo è computato in € 1.485,00.

Da tale somma va detratto l'importo di Euro 100,00 già versato da Telecom mediante storno sulla fattura n. 8N00147017 del 7.04.2015 (confermato dall'utente), riconoscendosi pertanto un indennizzo finale di € 1.385,00.

L'utente ha chiesto il rimborso dei canoni ADSL per il periodo di mancata fruizione del servizio.

La domanda viene accolta, nel limite che segue.

Considerato che il servizio adsl doveva essere attivo presso la nuova sede a partire da metà ottobre 2014, dalla fattura n. 8N00480072 relativa al bimestre ottobre-novembre 2014, va rimborsato all'utente l'importo di Euro 30,00 dal canone Tutto Senza Limiti Adsl.

Non risultano depositate successive fatture, per cui non è possibile svolgere alcuna valutazione in merito agli addebiti eventualmente presenti.

4 Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Telecom tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e dalle difese svolte dalle parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza del sig. A. Leggieri nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 1.485,00 (millequattrocento ottantacinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2, 3, comma 1 e 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta a rimborsare all'utente la somma di €30,00 oltre IVA quale canone del servizio ADSL.
4. La società Telecom Italia è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 13 settembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto